

PELAYANAN KELOMPOK KESWADAYAAN MASYARAKAT DALAM KEBERLANJUTAN SANITASI DI DESA BUNGA KECAMATAN PALOLO KABUPATEN SIGI

Valentina Parantean

vparantean@gmail.com

Abstract

The study aims to determining the extent of the Service Group Community in the Sustainable of Sanitation in the Bunga Village, inhibiting factors. The method used by researchers is a qualitative research. This study are placed in the Bunga Village Palolo Sub District, Sigi District. While the informant was determined by purposive technique. Data collection techniques in this study using the method observation (observation), interview and documentation. Results were analyzed by using the theory according Taliziduhu services (1997: 63), while the concept of services that are used by the service dimension, is: 1). Right, including start hours until finish services to community; (2). Easy include ease caretaker Community group to provide services and ease caretaker Community group in understanding the problems faced by the community; (3). Fair covers services provided by the management group Community relating to the distribution of clean water to support the sustainability of sanitation; and (4). Fast is the responsiveness on the board of Community in providing the services needed by the community. The results of reseach in the village earn interest at the conclusion that the service group community self-reliance based on the theory of public services according to Taliziduhu Ndraha (1997:63) is only one aspect of speed is accomplished while the three other aspect have not been implemented is: 1). Accuracy because services do not conform with the standarts of operations (swordfish timely and routine daily servicing); 2). Ease because of limited technical skills, knowladge and the number of active groups of community self –reliance, and 3). Juctice as a new clean water is distributed and used by one hundred and seven heads of households out of the the total of two hundred and ninety six heads of households.

Keywords: *Right, Easy, Fair and Fast.*

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Moenir (1995: 128) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah (UU No 22 Tahun 1999) di Indonesia tentang Pemerintahan Daerah

menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah Kotamadya/ Kabupaten di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPENAS), maka disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat

menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sinambela, dkk (2006: 6) mengatakan bahwa ciri-ciri yang ada dalam pelayanan prima adalah: 1). Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses melalui semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, 2). Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan, 3). Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tepat berpengangan pada prinsip efisien dan efektivitas, 4). Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam memperhatikan aspirasi, kebutuhan masyarakat, 5). Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan mengamanatkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis dan berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan. Hal tersebut juga dikuatkan dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup yang menyebutkan bahwa perlindungan pengelolaan lingkungan hidup bertujuan untuk menjamin keselamatan, kesehatan dan kehidupan manusia. Sejalan dengan undang-undang kesehatan tersebut diatas, maka Pemerintah Indonesia membantu Pemerintah Daerah untuk dapat

meningkatkan kapasitasnya dalam peningkatan akses masyarakat terhadap kebutuhan air minum dan sanitasi melalui program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat yang di singkat dengan nama PAMSIMAS yaitu salah satu program nasional untuk meningkatkan akses penduduk perDesaan dan peri urban terhadap akses fasilitas air minum dan sanitasi yang layak dengan pendekatan berbasis masyarakat serta pelibatan masyarakat (perempuan dan laki-laki, kaya dan miskin) dan pelaksanaan program di tingkat Desa di koordinir oleh Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM).

Dalam implementasinya, kegiatan sanitasi dilaksanakan dengan pendekatan sanitasi total berbasis masyarakat (STBM) sesuai dengan PERMENKES No 3 Tahun 2014 yang diadopsi dari konsep *Community Led Total Sanitation (CLTS)* dan telah disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan masyarakat di Indonesia.

Desa Bunga Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi dengan jumlah penduduk 1072 jiwa, jumlah rumah 262 rumah, jumlah kepala keluarga (KK) 296 KK dan jumlah dusun 2 dusun, ditemukan masalah berkaitan dengan pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dimana pelayanan KKM belum berjalan sebagaimana mestinya dan masih jauh dari harapan masyarakat sehingga berdampak pada lambatnya pencapaian program khususnya cakupan jamban dalam mendukung keberlanjutan sanitasi. Saat ini Kepala Keluarga di Desa Bunga yang mengakses jamban per Desember 2016, dari total jumlah 296 KK yang baru mengakses jamban adalah 139 KK atau bila di prosentasekan adalah 46,72 % dan yang masih buang air besar sembarangan (BABS) adalah 157 KK atau 53,28 %.

Di tingkat Kabupaten per Desember 2016, berdasarkan data Website Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM) Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menunjukkan bahwa Kabupaten Sigi dari 15

(lima belas) kecamatan, 176 Desa dan jumlah KK 66.118 KK di peroleh data bahwa prosentase Kepala Keluarga (KK) yang mengakses fasilitas sanitasi baru mencapai 44,42 % atau 26.740 KK. Angka tersebut jauh di bawah target pencapaian Akses Universal yang telah di tetapkan oleh Pemerintah Indonesia melalui Kemeterian kesehatan yaitu sebesar 100 % di tahun 2019. Realitas tersebut memerlukan kepedulian sekaligus solusi dari Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) bekerjasama Pemerintah Desa selaku pejabat di Desa agar masyarakat dapat menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

Sehubungan dengan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam Keberlanjutan Sanitasi di Desa Bunga Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah” dengan menggunakan teori Taliziduhu Ndraha (1997: 63) sebagai pisau analisis dengan pertimbangan bahwa teori Taliziduhu yang meliputi 4 (empat) aspek sesuai dengan situasi serta kondisi dan permasalahan yang di temui dilapangan yaitu: 1). ketepatan meliputi jam datang dan jam pulang Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam memberikan pelayanan di masyarakat; 2). Kemudahan meliputi bagaimana Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam memberikan pelayanan dan mudah dalam menyikapi permasalahan - permasalahan yang ada dimasyarakat berkaitan dengan keberlanjutan sanitasi; 3). Keadilan meliputi bagaimana distribusi air bersih oleh Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) di masyarakat dan 4). Kecepatan meliputi ketanggapan / kesiapan dari Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Hasil yang ditemukan di Desa Bunga bahwa pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) di masyarakat berdasarkan teori pelayanan publik menurut Taliziduhu Ndraha (1997:63)

hanya 1 (satu) aspek yaitu aspek “kecepatan” yang terlaksana sekalipun dalam pemberian pelayanan dikategorikan “cukup”. Sedangkan ke-3 (tiga) aspek lainnya belum terlaksana.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (1992:21) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data dekskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Metode penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Dalam penelitian ini, pemilihan informan menggunakan cara “purposive” yaitu dengan pertimbangan bahwa informan yang terpilih adalah yang mengetahui informasi, permasalahan serta terlibat langsung dalam pelaksanaan program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) sehingga selama proses penelitian, peneliti akan mendapatkan data yang akurat. Adapun informan yang ditetapkan sejumlah 7 (tujuh) orang yaitu sanitarian Puskemas Palolo, Pemerintah Desa Bunga, 2 (dua) orang Tokoh Masyarakat (TOMA), Koordinator Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM). dan 2 (dua) orang Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal 2 (dua) orang yaitu pihak yang akan dilayani dan pihak yang memberikan pelayanan. Pihak yang dilayani sering disebut dengan pelanggan sedangkan pihak yang melayani disebut pihak pelayan.

Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah/swasta terhadap manusia yang memiliki kegiatan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Di lihat dari prosesnya, maka dalam pelayanan terjadi interaksi antar yang memberikan pelayanan dengan yang menerima pelayanan. Dalam rangka mewujudkan interaksi yang saling membutuhkan dan menguntungkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan serangkaian tindakan yang dalam teori dikenal dengan manajemen pelayanan publik.

Sehubungan dengan konsep pelayanan publik, maka Taliziduhu Ndraha (1997:63) mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) aspek yang sangat menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan yaitu:

1. Tepat

Aspek ketepatan berkaitan dengan waktu pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Bunga Kecamatan Palolo kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah, karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat harus didukung dengan disiplin dan komitmen dari Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM).

Di Desa Bunga Kecamatan Palolo kabupaten Sigi Provinsi Sulawesi Tengah, peneliti mendapatkan gambaran bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) belum sesuai dengan standar operasional. Hal ini dibuktikan dengan jam datang pelayanan yang sering terlambat dan jam pulang

pelayanan KKM yang lebih awal, tidak rutin atau pelayanan yang dilakukan KKM sesuai kebutuhan / masalah yang ada di masyarakat bahkan sekretariat pelayanan yang menjadi tempat untuk melakukan pelayanan ke masyarakat sering tertutup. Permasalahan ini disebabkan karena pengurus Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) melakukan aktifitas lain seperti mengurus rumah tangga atau mencari nafkah dengan bekerja di kebun guna memenuhi kebutuhan keluarga. Hasil penelitian peneliti sesuai dengan pernyataan salah satu informan yang mengungkapkan sbb:

"Jam dimulainya pelayanan di masyarakat oleh Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) tidak teratur (lambat) misalnya di mulai jam 09.00 pagi, atau waktu pelayanan KKM belum sesuai dengan standar operasional (SOP) yang ada bahkan terkadang sekretariat sebagai tempat pelayanan publik tidak dibuka. KKM yang perempuan mengurus rumah tangga terlebih dahulu sedangkan KKM yang pria melakukan kegiatan kerja di kebun. Bila pelayanan dilakukan oleh KKM maka jam pulang kantor, tidak menunggu hingga sore hari atau harus berkantor hingga 8 (delapan) jam kerja sebab setelah melayani masyarakat, Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) langsung pulang kerumah". (hasil wawancara tanggal 06 September 2016).

Keterangan lainnya mengenai pelayanan pengurus Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) berkaitan dengan aspek ketepatan waktu pelayanan KKM, informan selanjutnya memberikan penjelasan sebagai berikut:

"Jam masuk kantor Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) belum baik atau belum maksimal karena pemahaman dari pengurus akan tupoksinya masih kurang. Jam pulang kantor belum sesuai dengan jadwal pulang kantor seperti jam pulang kantor pemerintah Desa (sekertaris Desa). KKM mencari nafkah guna memenuhi kebutuhan keluarga.

(hasil wawancara tanggal 29 September 2016)

Berdasarkan hasil wawancara dari ke 2 (dua) informan di atas, tergambar bahwa ketepatan waktu pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) di masyarakat belum baik. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh bahwa dari aspek ketepatan, pelayanan KKM tidak sesuai dengan standar operasional dan pemahaman tupoksi selaku KKM masih kurang.

2. Mudah

Inti pelayanan dari aspek “kemudahan” adalah setiap pengurus memiliki kemampuan yang baik, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan standar operasional (SOP) program dan mampu menunjukkan dan mengarahkan masyarakat bila ada hal – hal yang belum dimengerti sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pengurus mudah dalam memberikan pelayanan serta mudah dalam memahami setiap permasalahan-permasalahan untuk dicarikan jalan keluar bersama-sama.

Pendapat tersebut di atas bertolak belakang dengan hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari salah satu informan yang peneliti wawancarai sebagai berikut:

“Dalam memberikan pelayanan ke masyarakat tidak mudah mengingat permasalahan yang ada di masyarakat cukup kompleks di sisi lain keterbatasan ketrampilan teknis, jumlah KKM yang aktif dan pengetahuan dari KKM itu sendiri menjadi salah satu faktor penyebab tidak mudahnya KKM memberikan pelayanan yang baik ke masyarakat. Permasalahan ketidakaktifan pengurus tersebut telah disampaikan ke Pemerintah Desa namun hingga saat ini belum ada solusi yang diberikan oleh Pemerintah Desa ataupun rapat yang difasilitasi oleh pemerintah Desa

dalam rangka mengganti pengurus yang tidak aktif.. Pemahaman Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) dalam menangani kegiatan atau permasalahan yang ada di masyarakat masih sangat terbatas. Contoh dalam menghadapi permasalahan masyarakat yang masih Buang Air Besar Sembarangan (BABS) terkendala oleh karena bila mereka mau membangun jamban, air hanya dinikmati oleh beberapa rumah saja.”..(hasil wawancara pada tanggal 21 Oktober 2016).

Pendapat lainnya mengenai pelayanan pengurus Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) berkaitan dengan aspek kemudahan pelayanan KKM, informan selanjutnya memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Bila pengaduan masyarakat berkaitan dengan ketersediaan air yang diakibatkan oleh distribusi yang belum merata dan berdampak pada penambahan jamban, maka pengurus sulit memberikan pelayanan mengingat keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan teknis yang dimiliki oleh KKM yang masih aktif. Namun bila permasalahan yang sifatnya bukan teknis air maka Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) berupaya untuk memberikan pelayanan walaupun hasilnya belum dapat dikatakan baik Saat ini pengurus yang aktif hanya 2 (dua) orang dari total 13 (tiga belas) pengurus. Pemahaman KKM berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang ada saat ini masih terbatas termasuk dengan keberlanjutan sanitasi, Namun demikian bila ada masalah yang timbul di masyarakat maka akan dimusyawarahkan melalui rapat bersama Pemerintah Desa”..(hasil wawancara pada tanggal 01 Oktober 2016)

Dari hasil wawancara dari ke 2 (dua) informan di atas, tergambar bahwa dari aspek kemudahan pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) belum baik. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang peneliti peroleh bahwa dengan keterbatasan ketrampilan teknik,

pengetahuan dan jumlah KKM yang aktif maka untuk melakukan pelayanan di masyarakat di rasa sulit / kurang baik.

3. Adil

Keadilan merupakan suatu tindakan atau putusan yang diberikan oleh pemerintah sebagai direksi negara kepada rakyat berupa jasa layanan atau layanan civil yang distribusinya diharapkan semakin adil. Keadilan terwujud dalam masyarakat bilamana setiap anggota masyarakat melakukan fungsinya secara baik menurut kemampuannya. Upaya pemerintah menjaga rasa keadilan dan menerapkan prinsip-prinsip keadilan dalam rangka menuju kesejahteraan rakyat melahirkan sejumlah implikasi dalam proses pelebagaannya. Sejalan dengan hal tersebut maka tindakan nyata untuk menerapkan keadilan perlu dilaksanakan sehingga masyarakat yang terlayani akan merasa puas karena mendapatkan pelayanan dan hasil yang baik.

Berkaitan dengan penerapan keadilan oleh KKM di Desa Bunga, berikut wawancara dari salah seorang informan yang menjelaskan sebagai berikut:

“Pembagian air bersih berkaitan dengan keberlanjutan sanitasi di Desa Bunga, belum adil/merata karena air bersih baru terdistribusi/ dinikmati oleh beberapa kepala keluarga (KK) sehingga sebagian besar KK yang belum mendapatkan air melakukan penyambungan liar dengan cara menyambung langsung dari pipa induk tanpa melalui KKM. Pendistribusian air yang belum merata berpengaruh terhadap pembangunan jamban di masyarakat. Disisi lain masih minimnya penyuluhan– penyuluhan di masyarakat akan dampak buruk bila penyambungan air dilakukan sendiri karena berakibat tidak terkontrolnya penggunaan air sebagaimana peruntukannya. Belum signifikan- nya penambahan jamban berkaitan dengan ketersediaan air. Perlunya dilakukan pembenahan secara teknis akan distribusi

air. yang di dukung oleh pemerintah Desa. Belum adanya iuran air yang dapat digunakan untuk membiayai kerusakan- kerusakan yang ada. Disisi lain air telah digunakan oleh beberapa rumah dengan Cuma-Cuma (gratis)”. (hasil wawancara pada tanggal 01 November 2016).

Keterangan lain berkaitan dengan aspek keadilan yang meliputi distribusi air bersih dalam mendukung keberlanjutan sanitasi di Desa Bunga dapat dilihat dari pendapat informan sebagai berikut:

“Pembagian air bersih berkaitan dengan keberlanjutan sanitasi di Desa Bunga, belum adil/merata karena air bersih baru terdistribusi/ dinikmati oleh beberapa kepala keluarga(KK) sehingga sebagian besar KK yang belum mendapatkan air melakukan penyambungan liar dengan cara menyambung langsung dari pipa induk tanpa melalui KKM. Pendistribusian air yang belum merata berpengaruh terhadap pembangunan jamban di masyarakat. Disisi lain masih minimnya penyuluhan– penyuluhan di masyarakat akan dampak buruk bila penyambungan air dilakukan sendiri karena berakibat tidak terkontrolnya penggunaan air sebagaimana peruntukannya. Belum signifikannya penambahan jamban mengingat pembangunan jamban berkaitan dengan ketersediaan air. Perlunya dilakukan pembenahan secara teknis akan distribusi air. yang di dukung oleh Pemerintah Desa. Belum adanya iuran air yang dapat digunakan untuk membiayai kerusakan- kerusakan yang ada. Disisi lain air telah digunakan oleh beberapa rumah dengan Cuma-Cuma (gratis)”. (hasil wawancara pada tanggal 01 November 2016).

Hasil wawancara dari ke 2 (dua) informan di atas, menggambarkan bahwa dari aspek keadilan pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) belum adil. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa distribusi air bersih di Desa Bunga belum

terdistribusi dengan adil. Dan dibuktikan dari 296 KK yang sudah mendapatkan pelayanan air bersih sejumlah 107 KK.

4. Cepat

Setiap kegiatan atau aktifitas pelayanan publik disamping membutuhkan ketepatan, kemudahan, keadilan juga diperlukan kecepatan. Pelayanan akan berjalan dengan baik, lancar dan maksimal apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa kepedulian dan tanggungjawab dalam memberikan pelayanannya.

Berkaitan dengan aspek kecepatan pelayanan, berikut penjelasan informan yang peneliti wawancarai di Desa Bunga mengungkapkan:

“Pelayanan ke masyarakat saat ini dikategorikan cukup karena dengan keterbatasan jumlah Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) yang ada, Namun demikian tetap diupayakan agar pelayanan dapat berjalan walaupun belum maksimal. Saat ini juga belum ada rapat yang difasilitasi oleh Pemerintah Desa untuk membahas pergantian pengurus yang tidak aktif lagi sehingga ke depan KKM dapat lebih baik dalam melakukan pelayanan”. (hasil wawancara pada tanggal 10 November 2016).

Gambaran dari informan lain berkaitan dengan kecepatan pelayanan KKM sebagai berikut:

“Belum cepat dalam memberikan pelayanan ke masyarakat namun KKM berupaya memberikan pelayanan sekalipun belum maksimal hasilnya apalagi saat ini sebagian besar Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) tidak aktif lagi. Untuk itu, Kepala Desa berencana segera membuat rapat untuk menggantikan pengurus yang tidak aktif sekaligus penyegaran kembali. Perlu diterbitkan peraturan Desa (Perdes) yang mengatur aturan dan sanksi untuk kesinambungan Program PAMSIMAS”. (hasil wawancara pada tanggal 10 November 2016).

Hasil wawancara dari ke 2 (dua) informan di atas, menggambarkan bahwa dari aspek kecepatan pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) belum baik. Pendapat tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang peneliti dapatkan bahwa pelayanan KKM masih perlu dimaksimalkan atau dalam kategori cukup.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kkesimpulan

Pelayanan Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) di Desa Bunga Kecamatan Palolo Kabupaten Sigi berdasarkan teori pelayanan publik menurut Taliziduhu Ndraha (1997:63) yaitu ketepatan, kemudahan, keadilan dan kecepatan, hanya 1 (satu) aspek yaitu aspek “kecepatan” yang terlaksana sekalipun dalam pemberian pelayanan dikategorikan “cukup”. Sedangkan ke-3 (tiga) aspek lainnya belum terlaksana yaitu :

1. Ketepatan karena pelayanan dilakukan tidak sesuai dengan standar operasional (tidak tepat waktu dan tidak rutin setiap hari pelayanan) dan pemahaman tupoksi selaku KKM kurang.
2. Kemudahan karena keterbatasan ketrampilan teknik, pengetahuan dan jumlah Kelompok Keswadayaan Masyarakat (KKM) yang aktif.
3. Keadilan karena air bersih baru terdistribusi dan digunakan oleh 107 (seratus tujuh) KK dari total keseluruhan 296 kepala keluarga (KK)

Saran

Ke-3 (tiga) aspek pelayanan yang belum terlaksana yaitu aspek ketepatan, kemudahan dan keadilan diperlukan kepedulian, komitmen sekaligus dukungan dari pemerintah Desa setempat baik dalam bentuk kebijakan/peraturan Desa (Perdes) dan dana dalam rangka mendukung terlaksananya keberlanjutan sanitasi di Desa Bunga.

DAFTAR RUJUKAN

- Bogdan dan Taylor 1992, “*Metodelogi peneitian sebuah pengantar*” bagian 2
- Moenir, H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Ndraha Taliziduhu, 1990. *Menuju Masyarakat Partisipatif*. PT.Rineka Cipta, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*: Bumi Aksara, Jakarta
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, *tentang Otonomi Daerah*
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000, *tentang Program Pembangunan Nasional-Propenas*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009, *tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009, *tentang Kesehatan*